MEGALIQUIDAÇÃO

PROCON Campinas

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS
Departamento de Proteção ao Consumidor

MEGALIQUIDAÇÃO

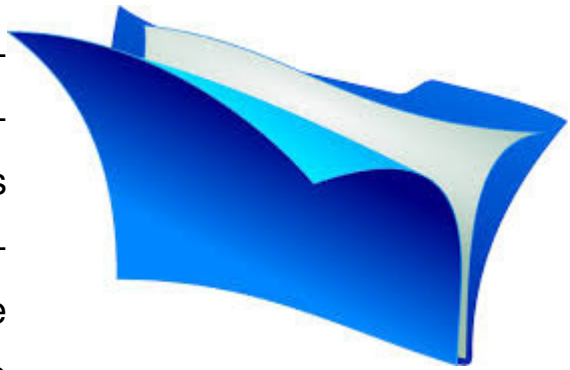
REGRAS GERAIS

- Estabeleça um limite para gastar, assim você não extrapola o orçamento doméstico.
- **Atenção:** Compras apressadas podem trazer surpresas posteriores quanto aos preços, formas de pagamento e vícios de qualidade (defeitos) dos produtos e serviços adquiridos;
- Verifique se as embalagens dos produtos contêm todas as informações necessárias (preço, quantidade, características, validade, identificação do fabricante ou importador, recomendações de restrição quanto à saúde e segurança do consumidor etc).
- Exija a nota fiscal.
- Verifique a política de troca da loja. Peça por escrito o prazo eventualmente concedido pela loja para troca do produto por liberalidade.

- Guarde todo o material publicitário (jornais de oferta e panfletos, por exemplo).
- **Pesquise preço e as formas de pagamento:** taxas de juros, número de prestações, valor das prestações, preço total à vista e preço total com o financiamento;
- Se tiver problemas com algum fornecedor, procure os órgãos de defesa do consumidor de sua cidade.

DIREITO À INFORMAÇÃO

Guarde as imagens e e-mails publicitários. Toda informação *suficientemente precisa* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio.



A informação sobre o preço do produto, características, prazo de entrega, formas de pagamento, despesas adicionais ou acessórias (de entrega ou seguros), validade, quantidade, composição e origem deve ser clara e precisa, de modo a facilitar a compreensão do consumidor e não induzi-lo em erro.

GARANTIA:

O Código de Defesa do Consumidor estabelece dois tipos de garantia. São elas:

α) **Garantia legal:** produtos duráveis têm 90 dias de garantia e produtos não duráveis têm 30 dias (art. 26 incisos I e II do CDC).

β) **Garantia contratual**: aquela estipulada em contrato. Tal garantia pode abarcar ou não a legal, por isso, é importante ler o termo para compreender (art. 50 do CDC).

Atenção: 90 dias não são três meses.

Antes de fazer uso de seus direitos do CDC, especialmente quanto à reparação dos produtos, é importante observar se o produto está na garantia.

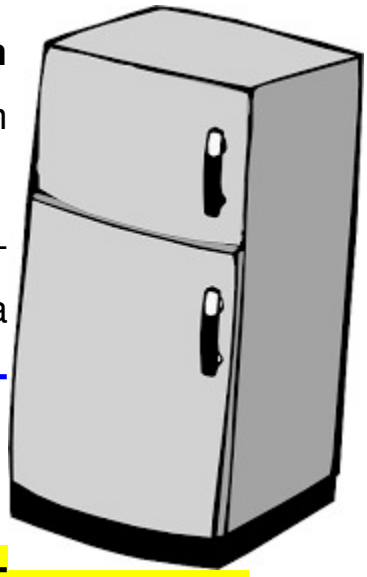
O que deve conter no termo de garantia?

O termo deve conter o que está garantido (produto ou serviços); qual o prazo; o lugar em que deve ser exigido o cumprimento da garantia (reparo); deve

ser acompanhado de manual de instruções ilustrado e em língua portuguesa e conter termos de fácil compreensão, para facilitar o entendimento do consumidor.

Deixar de entregar o termo de garantia devidamente preenchido é crime contra as relações de consumo (art. 74 do CDC).

PRODUTOS DE MOSTRUÁRIO



As informações verbais prestadas no ato da venda devem ser colocadas por escrito, de preferência na Nota Fiscal, a fim de resguardar o consumidor em caso de problemas.

•**Guarde os panfletos e encartes publicitários:** toda informação *suficientemente precisa* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio. **Exceção: erro grosseiro.**

AVALIE O "ESTADO EM QUE SE ENCONTRA" O PRODUTO

Descontos de até 70% podem significar que ficaram longos períodos expostos nas vitrines ou sendo manuseados por vendedores e consumidores, por isso informe-se.

"Produto NO ESTADO": essa informação, se constante nas Notas Fiscais dos produtos de mostruário, significa que a loja não se responsabiliza por problemas que já existiam no estado em que o produto foi adquirido (como riscos ou falta de acessórios). Entretanto, independentemente do "estado" do produto, o consumidor deve exigir a Nota Fiscal, Manual de Instruções e Ter-

mo de Garantia complementar, se houver. Os vícios constantes no produto adquirido “no estado”, não poderão comprometer a funcionalidade do mesmo, sendo o fornecedor responsável, portanto, pelos vícios que impeçam a utilização do produto adquirido.

DICA IMPORTANTE: Testar o produto no local de compra. O PROCON de Campinas recomenda conferir se o produto funciona e se as peças e acessórios estão de acordo com as informações constantes na embalagem e do manual de instruções:

• **Exija Sempre: nota fiscal, manual de instruções, Termo de Garantia e contrato de financiamento (em caso de compras a prazo).**

POLÍTICA DE TROCA

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o estabelecimento comercial **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/presentes.

Entretanto, o estabelecimento PODE ofertar a troca do produto POR LIBERALIDADE , independentemente de vício, devendo cumprir a oferta e informar ao consumidor, por meio de cartaz, as condições da troca, e, em especial, o prazo para que o consumidor possa exercer esse direito.

PARA TER OS SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA, LEMBRE-SE DE GUARDAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA E DE MANTER A ETIQUETA

NO PRODUTO.

PRODUTOS COM VÍCIOS

Se adquirir um produto e ele apresentar vício (defeito), saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça a troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial.

Portanto, se o produto apresentar vícios, procure uma assistência técnica do fabricante e leve o produto para reparo, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

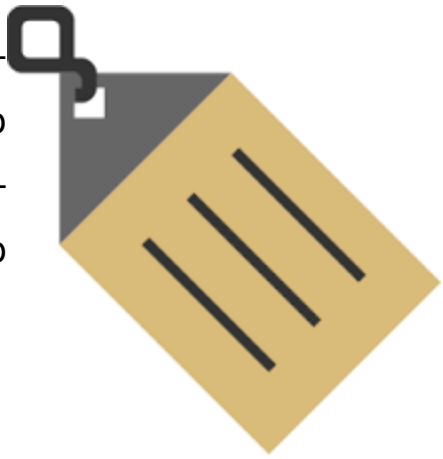
Atenção: Exija a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

IMPORTANTE: Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados, seguem as mesmas regras dos produtos nacionais.

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

Se o fornecedor descumprir a oferta do produto, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

INFORMAÇÃO DE PREÇO NOS PRODUTOS



A informação de preços precisa ser bastante clara e ostensiva, de modo a não enganar ou deixar em dúvida o consumidor, e sem que seja exigido deste qualquer esforço para sua exata compreensão. Assim, na fixação do preço ao consumidor é necessário constar sempre:

*o **preço à vista**;

*o **preço a prazo ou parcelado**, se houver, sempre acompanhado do preço à vista, do número e valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos e o valor total a ser pago com o financiamento.

*na **oferta de desconto** também o valor do preço à vista deve ser informado.

***Todas as informações sobre o preço devem ser indicadas da mesma forma, fonte, tamanho e letra de modo a não confundir o consumidor.**

FALE COM O PROCON DE CAMPINAS

PROCON Campinas
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS
Departamento de Proteção ao Consumidor

Telefone 151 (exclusivo para Campinas-SP) - Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 20h e sábado das 8h às 14h.

Poupatempo Centro - Av. Francisco Glicério, 935, 1º andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

Poupatempo Campinas Shopping-Rua Jacy Teixeira de camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.

Agiliza Campinas- Barão Geraldo - Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Unidade Horto Shopping Ouro Verde- Rua Armando Frederico Renganeshi, 61 Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.

Unidade Administrativa: Rua Maria Monteiro, 1028, Cambuí Campinas. Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 17h**.**

PROCON Digital- Site www.procon.campinas.sp.gov.br. (atendimento conforme Decreto Municipal 17.910/2013).